



Termékdesign és alkalmazott viselkedéstudományok etikai és jogi aspektusai

Dr. Dömötörfy Borbála Tünde
Versenyjogi Kutatóközpont

2022. május 25.



...hogy jön ez ide?

- Pablo Ibañez Colomo: Product design and business models in EU antitrust law
- Lina Kahn: Amazon's Antitrust Paradox
- Pümkösty András: Összeegyeztethető-e a Facebook üzleti modellje az uniós joggal?
- Dömötörfy Borbála Tünde - Firniksz Judit: A UX design és üzleti modell versenyjogi kérdései
- Versenyjogi ügyek
 - GVH: HelloPay, FestiPay, Apple...
 - Német Facebook ügy – előzetes döntéshozatal
 - Olasz Amazon ügy
 - Bizottság ügyei tech óriásokkal (Google Shopping, Android Auto, Apple Pay, Android, Apple App Store...)
- UCP irányelv revíziója

Hogyan készül a digitális termék?



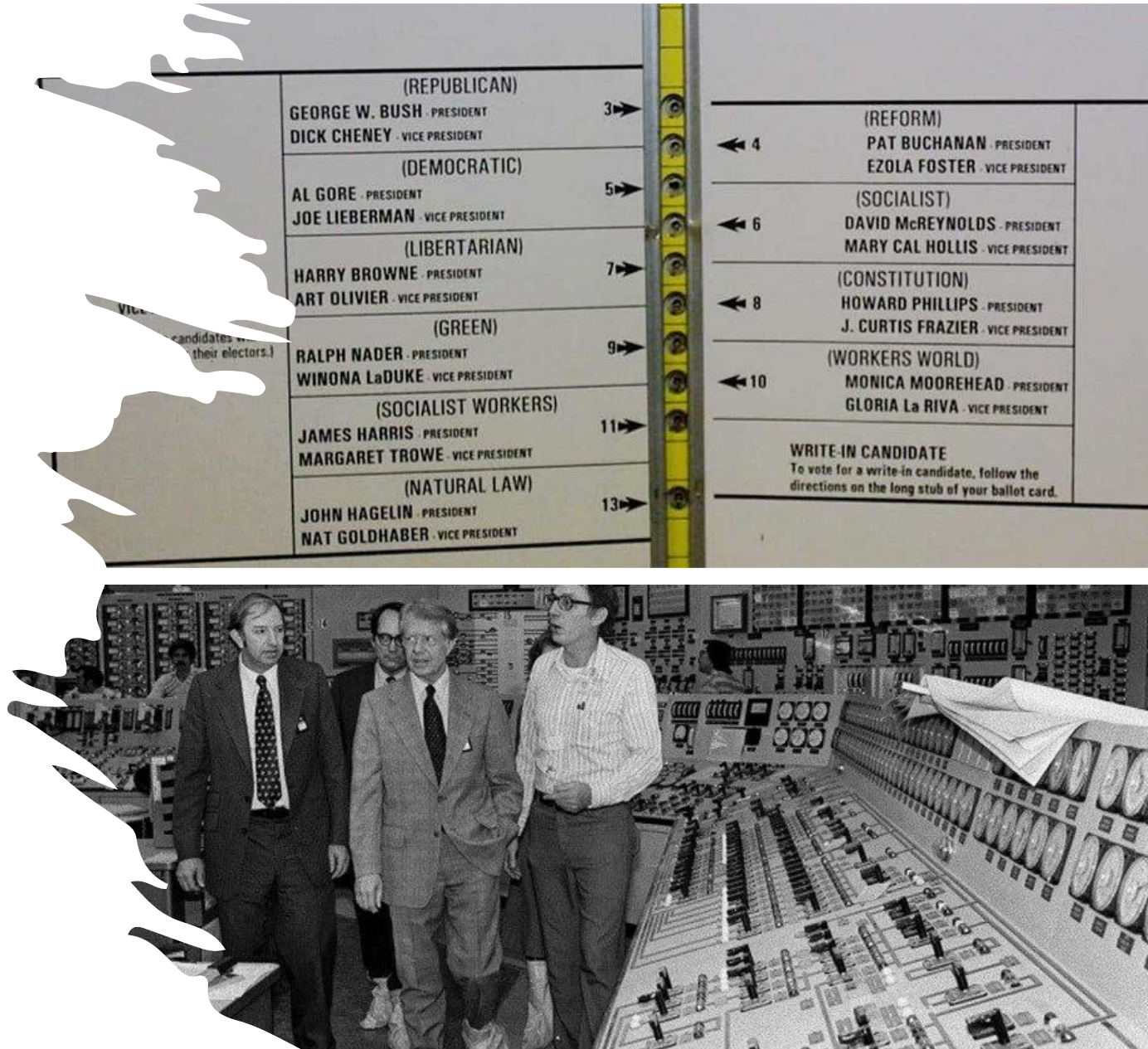


Mi az a felhasználói élménytervezés (UX)?

- „Design is solving problem. Not drawing pictures” (Joe Natoli)
- "User experience" encompasses all aspects of the end-user's interaction with the company, its services, and its products.(NN Group)
- design három vetülete: esztétika, funkcionalitás, user experience (UX) azaz a felhasználói élmény
- A UX design az a folyamat, amelyet a design team alkalmaz a fogyasztók számára releváns tapasztalatok előállításához. Ez alapvetően három kulcsjellemző köré szerveződik: hasznos, használható és vonzó (angol desirability szabad fordításban).
- UX kutatás és adatelemzés
- Alkalmazott viselkedéstudományok alkalmazása

Rossz design és következményei

- USA elnökválasztás befolyásoló "butterfly ballot" (2000, Palm Beach County, Florida)
- Three Mile Island, 1979: az USA történetének legnagyobb kereskedelmi atomerőmű katasztrófája, nemzetközi szinten is 7-es skálán 5-ös értékelést kap. (International Nuclear Event Scale)

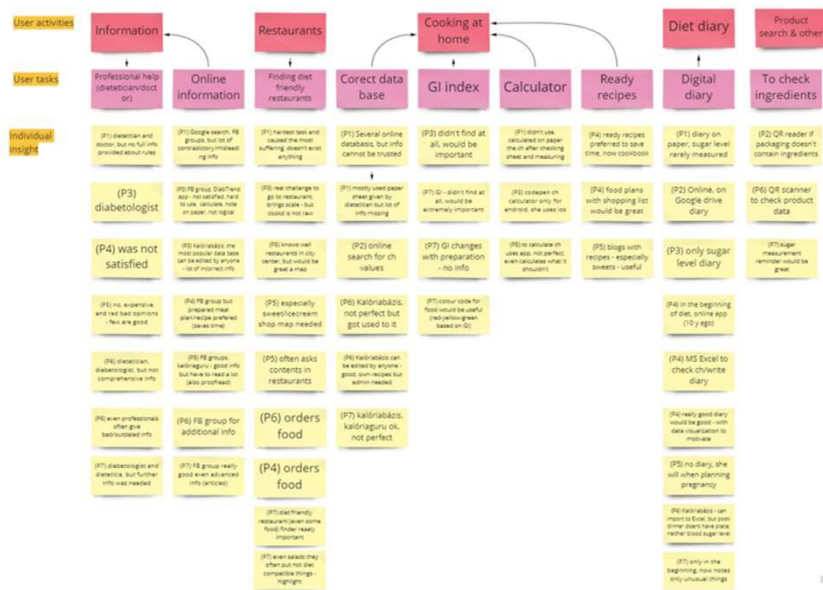




Alkalmazott viselkedéstudományok

- A jó termékdesignban fontos szerepe van az alkalmazott viselkedéstudományoknak
- „Behavioural science has shown that context and biases can influence decision making.” (OECD)
- “Applied behavioral science is the application of multidisciplinary behavioral research and knowledge to solve real world problems.” (Dr. Joseph “Trevor” Belcher)
- <https://www.youtube.com/watch?v=pnJLZ2x71RE>

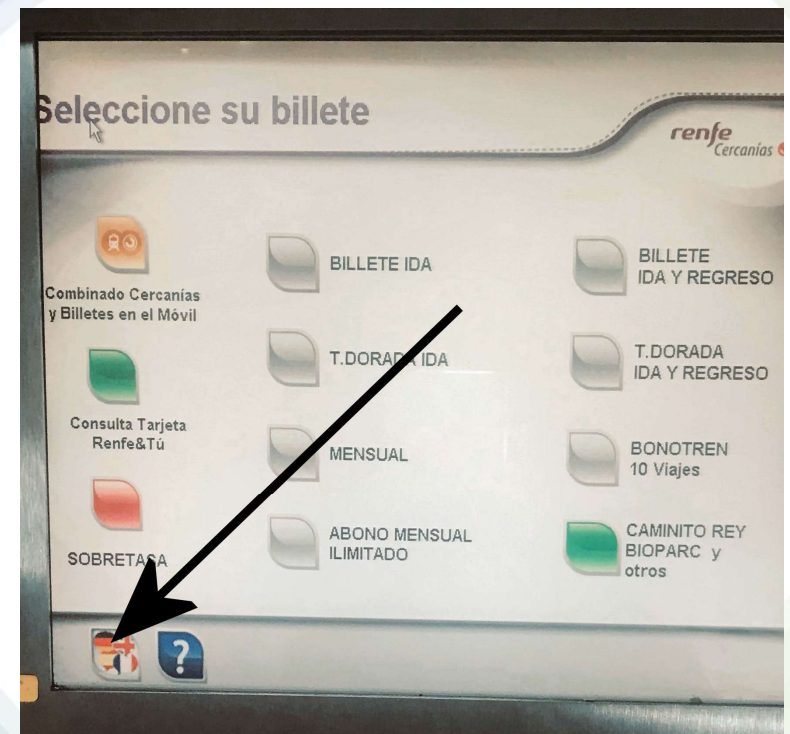
Alkalmazott viselkedéstudományok a UX folyamatokban



- Kutatás
- Kvalitatív és kvantitatív módszerek
- Adatelemzés
- Nudging
- Heurisztika
- Gestalt alapok
- Tesztelés
- Hőtérvékép

Miért épp a digitális piacok?

- Nem csak a digitális piacokon fontos!
 - Növeli a fogyasztói jólétet, offline méginkább (pl. nehezen programozható mikróhullámú sütő esete, távirányító)
- Alacsony váltási költségek
- Intenzív verseny
- Esettanulmány: Jegyautomaták Barcelonában



Előnyök és kockázatok

Előnyök

- Nincs semleges döntés: a lehetőségek prezentálása mindig befolyásolja a döntéshozatalt (Thaler&Sunstein)
- Ergonomikus, intuitív módon használható, felhasználók által kedvelt, számukra vonzó termékek születnek
- A UX folyamat csökkenti az elsüllyedt költségeket
- Csökkenti a felhasználó mentális terhelését, hogy a kevésbé fontosabb esetekben relatíve passzívan dönthet, kognitív energiáit a fontosabb döntésekre/dolgokra összpontosíthatja
- Innováció magas foka
- Dinamikus verseny
- Társadalmilag kívánatos célok (pl. környezetvédelem, egészséges életmód) előmozdítása

Kockázatok

- Deontológia (Kant)-utilitáriánizmus vita (Bentham, Mill)
- Önző célok – termék eladása amire nincs szükség
- Paternalizmus – autonómia elvesztése/csökkenése
 - Virtuális valóság – meddig támogat, mikor veszi át teljesen a döntést?
- Nem várt hatások
- Hatékonyság
- Sludge (friction, bad effect - Thaler) – könnyen megrendelhető szolgáltatás kifejezetten bonyolult lemondása
- Marketing/üzleti/szakmai etikai szabályok szerepe

MotivációK	Ki élvezi az előnyét	Példa
Önző	Nudger	Eladás növelése
Paternalista	Nudged	Nyugdíj megtakarítás növelése
Pro-szociális	Mások	Jótékonykodás növelése
Pro-szociális	Kollektív	CO2 kibocsátás csökkentése

Nudge – nem feltétlen ördögtől való



Dark UX

Harry Brignull: “A user interface that has been carefully crafted to trick users into doing things..they are not mistakes, they are carefully crafted with a solid understanding of human psychology, and they do not have the user’s interests in mind.”

Danny Sapio’s 10 example:

1. Bait and Switch
2. Disguised Ad
3. Misdirection
4. Friend Spam
5. Hidden Costs
6. Trick Question
7. Confirmshaming
8. Roach Motel
9. FOMO (Fear of Missing Out)
10. Sneak into Basket

(<https://uxdesign.cc/10-evil-types-of-dark-ux-patterns-f5a408c43c62>)

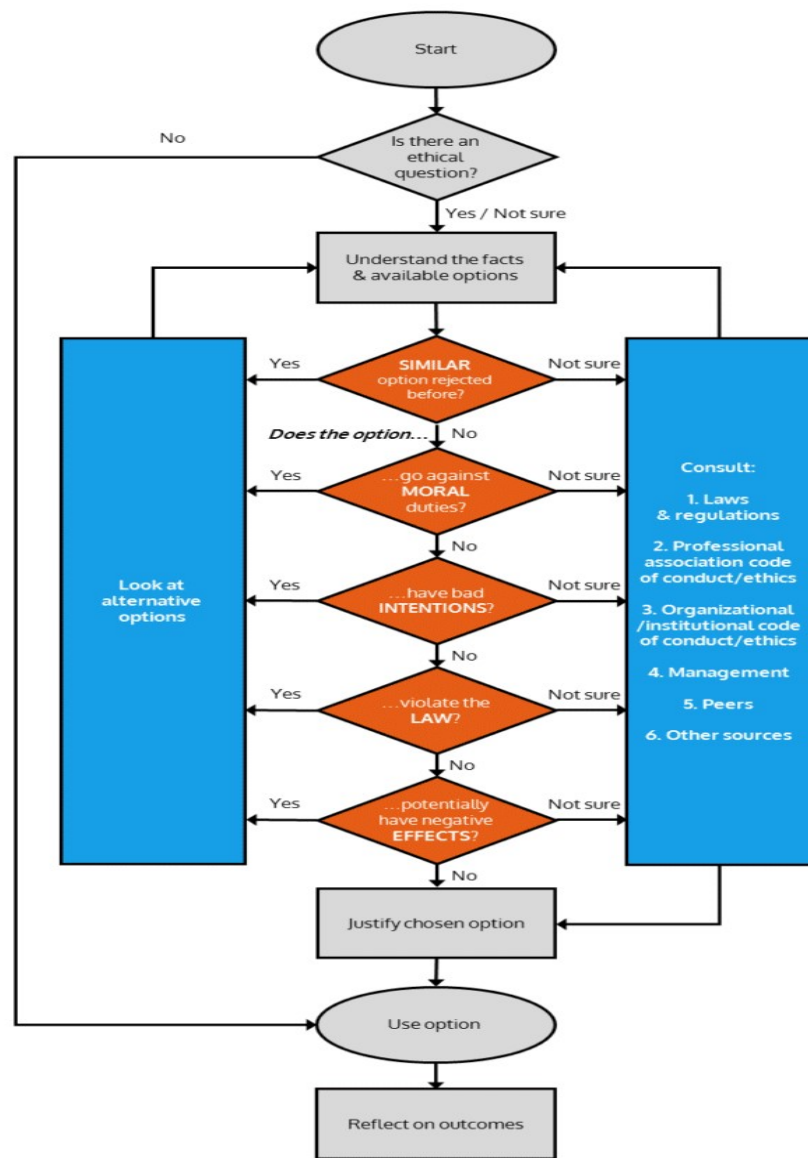
UCP: sötét minta” a rosszindulatú befolyásolás egy típus[a], [...] lehetnek adatközpontúak és személyre szabottak, vagy általánosabb alapon hajthatók végre, kiaknázva a heurisztikus és viselkedésbeli elfogultságokat, például az alapértelmezett hatásokat vagy a hiánytorzítást („scarcity bias”)



Etikus design



- Szem előtt tartja az emberi jogokat, a felhasználó érdekeit
- “Ethical Hierarchy of Needs” piramis (Aral Balkan & Laura Kalbag) bemutatja az etikus tervezés lényegét, és azt, hogy a piramis minden egyes rétege hogyan támaszkodik és függ az alatta lévő rétegtől annak érdekében, hogy a tervezés etikus legyen.
- Minimális követelmények: használhatóság (tanulhatóság, hatékonyság, megjegyezhetőség, hibák, elégedettség, intuitív, biztonságos), hozzáférhetőség, adatvédelem (Alexa), átláthatóság és meggyőzés, HCD - tervezés a felhasználó(k) javára, fenntarthatóság...

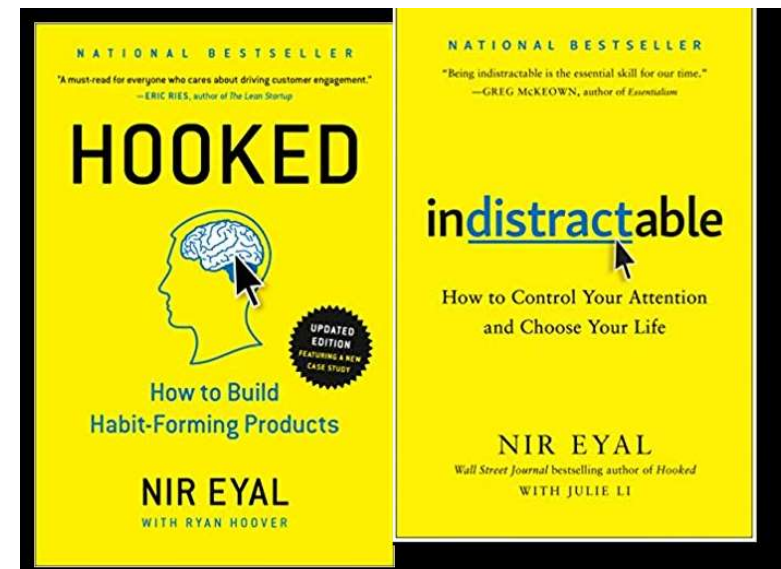


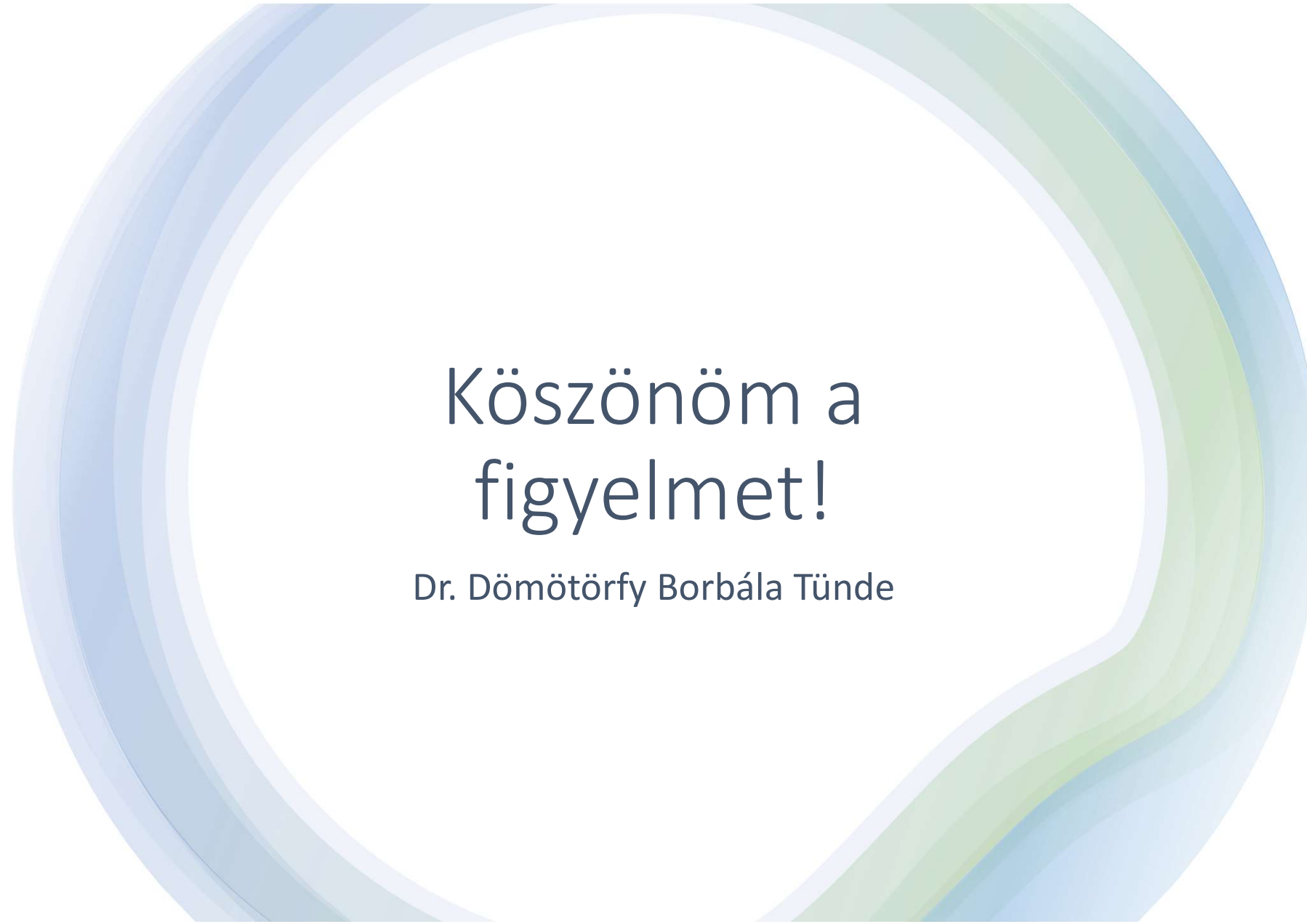
Etikus design – néhány mankó

- SMILE— (Similarity, Morals, Intentions, Law and Effects)
- <http://behavioralscientist.org/behavioral-scientists-ethics-checklist/>
- OECD (2019). *Tools and ethics for applied behavioural insights: The BASIC toolkit.*

Védekezés útjai

- Szabályozás
 - Lassú
 - Nehézkes – gyorsan fejlődő terület
- Ex post intervenció
- Önszabályozás
- Versenypártolás
- Egyéb?





Köszönöm a
figyelmet!

Dr. Dömötörfy Borbála Tünde